

Un corpus vidéo d'appels d'urgence par SMS

Reconstruire des repères pour des interactions textuelles

A Video Corpus of SMS-Calls for Emergency. To Build Benchmarks for Textual Interactions

Sophie Dalle-Nazeby



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/corpus/5032>

DOI : 10.4000/corpus.5032

ISSN : 1765-3126

Éditeur

Bases ; corpus et langage - UMR 6039

Référence électronique

Sophie Dalle-Nazeby, « Un corpus vidéo d'appels d'urgence par SMS », *Corpus* [En ligne], 21 | 2020, mis en ligne le 09 mars 2020, consulté le 27 janvier 2021. URL : <http://journals.openedition.org/corpus/5032> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/corpus.5032>

Ce document a été généré automatiquement le 27 janvier 2021.

© Tous droits réservés

Un corpus vidéo d'appels d'urgence par SMS

Reconstruire des repères pour des interactions textuelles

A Video Corpus of SMS-Calls for Emergency. To Build Benchmarks for Textual Interactions

Sophie Dalle-Nazebi

- 1 L'essor des technologies de communication numérique, et plus largement la diversification des modes de communication à distance, ont ouvert de nouvelles perspectives d'analyse des pratiques d'interaction en permettant de créer des espaces d'échanges inédits où se transforment les pratiques discursives et interactionnelles (Develotte *et al.* 2011). Les chercheurs sont confrontés à des quantités importantes de données, textuelles, avec des spécificités techno-langagières à prendre en compte, ce qui soulève des questions théoriques et méthodologiques (Paveau 2017). Cette reconfiguration des moyens de communication redéfinit aussi les termes de certaines exclusions, en permettant la participation de personnes qui ne peuvent ni téléphoner, ni accéder à la diversité des contenus et formats de communication véhiculée à la radio ou la télévision.
- 2 Les sourds sont ainsi entrés dans le flux des informations et des communications à distance en utilisant l'écrit interactif des SMS, du tchat et des réseaux sociaux permettant de combiner du texte, de l'image et parfois de la vidéo (Dalle-Nazébi 2008). Ces usages contribuent à diversifier les corpus de pratiques d'écriture des personnes sourdes. Cantonnées jusque-là à des productions scolaires ou de récits (Dubuisson *et al.* 1998, Périni 2013), les analyses avaient pour objectif de décrire et comprendre la logique et les caractéristiques d'une « grammaire des fautes » (Garcia 2010), régie par une approche visuelle du monde, et propre à une « écriture sourde » (Lacerte 1991). En s'ouvrant à une « textualité numérique en contexte de surdité » (Blondel *et al.* 2011), les corpus plus récents introduisent une diversité de cadres d'écriture, plus interactifs et moins formels, mais aussi de profils de scripteurs et de référentiels (Fabre *et al.* 2012). Par cette diversité, ces espaces numériques contribuent à une « amplification des

phénomènes de variation » (Ledegen *et al.* 2011) qui peuvent alors être davantage documentés.

- 3 Les efforts politiques pour réduire la fracture numérique se sont parallèlement transformés en une politique d'accessibilité par le numérique, pour les administrations et les services publics. Le concept d'e-inclusion accompagne ainsi dans plusieurs pays la mise en accessibilité des communications téléphoniques et des centres d'appels d'urgences (Dalle-Nazébi 2008). En France, les personnes sourdes peuvent contacter par fax et SMS depuis 2011, par email, texte en temps réel (TTR) et vidéo depuis 2019, un service national d'écoute et de secours, le 114. Cette plateforme nationale de traitement des appels, localisée à Grenoble, qualifie et relaye aux centres locaux les demandes d'urgences relevant du 15 (Samu), du 17 (police) et du 18 (pompiers), incluant de fait les violences faites aux femmes (3919) ou aux enfants (119) et les appels de détresse psychologique. Conçue en référence aux pratiques de régulation médicale des centres 15, la gestion de la diversité de ces appels par le 114, via des échanges textuels, en contexte de surdité, interroge. Les dimensions pragmatiques, écologiques et interactionnelles de ces écrits-en-interaction et dans des cours d'actions, restent en effet à explorer sur ce terrain des urgences et de scripteurs sourds. Comment les spécificités des interactions textuelles, numériques, et du « français sourd », sont-elles prises en compte dans des appels d'urgence ? Quelles « prises », ou quels indices, sont mobilisés par les agents pour percevoir le niveau de détresse ou la gravité d'une urgence ? Comment se jouent, dans ce contexte et au regard de ces enjeux, le dévoilement de l'identité et de la situation singulière de ces requérants ?
- 4 Nous explorerons ces questions à partir d'un corpus d'appels expérimentaux d'urgence par SMS vers le 114 associé à des observations in situ. Nous décrirons le contexte et les caractéristiques de ce corpus, avant de revenir sur le cadre spécifique et déjà documenté des appels d'urgence (téléphoniques). Abordant la spécificité de ce mode textuel, nous évoquerons le processus de normalisation des pratiques d'écriture des agents et les pratiques de gestion de ces appels dans une relation de secours. Nous montrerons, dans ce contexte, les enjeux d'un travail des agents sur et via les pratiques langagières. Nous pointerons alors les enjeux d'un dévoilement de l'identité des requérants, et des repères associés, mettant en évidence les dimensions plus interactionnelles et expérientielle de leur activité d'écriture. Nous reviendrons en conclusion sur les enjeux méthodologiques de cette approche.

Données et démarche de recherche

Un corpus d'interactions textuelles de demande de secours

- 5 Ce corpus est constitué d'appels expérimentaux vers le 114¹ passés en SMS par une diversité de requérants sourds volontaires depuis leur domicile, un espace public ou leur lieu de travail, sur la base d'un scénario convenu en amont (un corpus de scénarios ayant été construit avec des urgentistes, de niveaux d'urgence variés). Réalisés sur 8 jours en décembre 2015 et avril, mai et juin 2016, ils représentent un total de 51 appels. 5 autres appels ont été passés par des élèves sourds d'un collège, dans le cadre de Plan Particulier de Mise en Sécurité (PPMS) en mars et mai 2017 et 2018. 5 appels tests en interne réalisés par SMS en octobre 2015, ont été inclus pour analyser

les pratiques des agents, dans un contexte de normalisation que nous décrirons. Le total d'appels expérimentaux par SMS est ainsi de 61.

- 6 En dehors du contexte scolaire, ces appels ont impliqué 34 requérants sourds, dont 13 s'exprimant préférentiellement en français au quotidien, incluant des devenus sourds, et 21 en Langue des Signes Française (LSF) incluant des locuteurs natifs. Les femmes et jeunes filles sont plus représentées (presque 3/4 des requérants). Les classes d'âge sont diversifiées, avec 6 adolescents de 10 à 15 ans, 10 adultes de 20 à 39 ans, 11 de 40 à 59 ans, et 7 de plus de 60 ans. Les profils sont aussi diversifiés en termes de localisation géographique (incluant la Guadeloupe pour 5 d'entre eux), de maîtrise du français écrit, d'utilisation des TIC et de difficultés associées. Une partie de ces requérants sourds avaient en effet une restriction du champ visuel et une cécité nocturne (syndrome de Usher) et pour certains une cécité totale (avec un usage en braille des SMS via un petit clavier connecté au téléphone portable). Ils étaient 4 parmi les locuteurs de français, 5 parmi les locuteurs privilégiés de LSF. Les scénarios ont été proposés en lien avec la situation sociale des requérants et ont pu être joués par plusieurs personnes de profils différents. Certains requérants ont choisi eux-mêmes les situations d'urgence, pour avoir été vécues ou pour être craintes.
- 7 Ces appels expérimentaux ont été pris par des agents en poste dans leurs conditions habituelles de travail, sur leur interface professionnelle composée d'un écran de communication et d'un écran de saisie des informations et de la qualification de l'urgence. Ils ont eu lieu dans la salle et l'écologie réelles de travail, et ont impliqué plusieurs agents dont des agents sourds². Les appels étaient simulés jusqu'au contact des urgences locales concernées, en incluant le travail de coordination entre agents sur la plateforme ou avec les urgences locales par téléphone.
- 8 Dans tous ces appels, les agents du 114 étaient à la fois dans une démarche de formation continue, souhaitant s'ajuster au mieux à la diversité de leur public, et dans une démarche expérimentale visant à anticiper les conditions et formats d'interactions selon les médias. Ces appels ont en effet eu lieu dans un contexte de diversification à venir des moyens possibles d'appels par l'introduction prévue des emails puis du texte en temps réel avec ou sans vidéo, et des appels vidéo en LSF. Ceci supposait une réflexivité sur les pratiques d'interactions routinières, par SMS, incluant les activités parallèles d'écriture et de coordination entre agents sur la plateforme, et une réflexivité sur la gestion différenciée des appels selon les modes, langues et médias, permises par la diversité des expérimentations. Les données analysées sont donc un sous-corpus issu d'un ensemble plus large d'expérimentations menées sur ce site.

Traces graphiques et vidéos d'interactions en train de se faire

- 9 Ce sous-corpus³ comprend la trace fixe des échanges écrits, tels qu'ils sont archivés par le service d'urgence 114, mais aussi l'enregistrement audio-vidéo des échanges en train de se faire sur l'écran des agents. Une seconde captation audio-vidéo permet de tenir compte, par un plan plus large, des activités parallèles de saisie, de géolocalisation ou de coordination des agents. Un enregistrement vidéo a aussi été possible du côté des requérants pour les appels d'enfants et une personne sourdaveugle, ainsi que pour les appels scolaires. Enfin, des retours étaient sollicités aussi bien du côté des requérants que des agents, sur leurs interrogations et ressentis.

- 10 Ce dispositif articule les pratiques de recherche propres aux *Workplace studies*, axées sur la coordination et la cognition distribuée, impliquant souvent un enregistrement vidéo large du poste ou du site de travail, et celles des études conversationnelles davantage axées sur l'interaction elle-même et mobilisant des enregistrements audio ou des traces fixes des échanges écrits. Y sont aussi associées des pratiques plus classiques de la sociologie de type entretiens et co-analyse des pratiques professionnelles, qui réinscrivent ce corpus et cette analyse dans une démarche historique et dynamique : elles permettent de prendre en compte les référentiels de ce service, ainsi que ceux de ses publics, et le travail d'ajustement des pratiques professionnelles dans le temps.
- 11 Ce dispositif répond à une diversité d'objectifs de travail, dont le plus global était d'étudier la dynamique des relations entre modalités de communication, pratiques d'interaction et organisation du travail, incluant aussi bien la distribution des rôles que celle des bureaux et ressources dans l'espace. Les modes et modalités de communication visuelle (textuelle, vidéo, en LSF) utilisés sur cette plateforme négocient en effet l'organisation routinière des centres d'appels d'urgences en reconfigurant, pour et via ces activités de communication, les liens entre corps, espaces et objets (Goodwin 2000). Ce dispositif devait aussi offrir la possibilité d'analyser les engagements multiples des agents, liés à leur activité comme à l'organisation du travail. Ceci inclut les contraintes et ressources apportées par un travail de saisie informatique (Whalen 1995) mais aussi par les interactions parallèles ou concurrentes avec les urgences locales par téléphone.
- 12 L'entrée dans ces coulisses permet de prendre la mesure des ressources et du cadrage collectifs des pratiques d'écriture des agents. Introduites par un message automatique, leurs prises de « parole » sont équipées par une liste de phrases pré-écrites, soutenues ou contraintes par des remontées d'adresse et de nom, suspendues par des opérations de copier-coller dans la fiche de saisie et, dans la zone de commentaires de cette fiche, combinées aux verbatims des requérants. L'enjeu d'un enregistrement de l'écran est d'observer les spécificités techno-langagières associées à l'usage de ces médias via une approche écologique (Paveau 2013) et dynamique (Relieu 1999) de ces interactions, c'est-à-dire qui tient compte de leur temporalité (rythme des échanges, temps d'attente entre les tours), de leur processus de production (pré-écriture en attente de message et selon différentes hypothèses, écriture-correction ou effacement) et de manipulation (copie pour relance, scrolling pour relire les messages précédents) mais aussi de leur forme graphique que celle-ci soit liée au dispositif technique (taille de l'écran) ou aux stratégies d'écriture (retour à la ligne et saut de ligne par exemple). Il s'agissait donc d'une analyse du travail des agents et de leur recherche de prises sur le niveau d'urgence et sur l'identité des requérants.

Cadre et prises d'interactions

Le cadre spécifique d'interaction textuelle d'urgence

- 13 Le dévoilement de l'identité du requérant et de ce qu'il vit, est en relation étroite avec la qualification de l'urgence. Il est cependant fortement contraint par le cadre de la relation de secours. Son organisation structurelle se joue en cinq phases (Fele 2006). La séquence d'ouverture, lieu habituel de présentation de soi, y est typiquement compressée. Les séquences interactionnelles denses des ouvertures téléphoniques

ordinaires se trouvent ici réduites à deux tours et se focalisent sur l'identification du service puis sur la formulation d'une demande par l'appelant (Zimmerman 1992). L'interaction se poursuit par une série interrogative, fortement routinisée et cadrée par la fiche de qualification, devant permettre au service d'urgences d'apporter une réponse à cette demande, puis à l'agent de clore l'appel. Cette activité langagière finalisée, fortement contrainte dans sa temporalité, semble peu propice au déploiement de la confiance. Bien qu'une posture d'écoute soit présente, il est difficile pour un agent des urgences de « se priver de trop parler afin que l'autre puisse dire “son dire” » (Olry-Louis *et al.* 2010 : 13), ou de s'engager dans un travail patient de négociation pour établir une relation de confiance et permettre une circulation de la parole. Mais il doit créer les conditions d'expression d'un « difficile à dire », et permettre qu'une relation de qualité s'établisse. Le référentiel métier d'Assistant de Régulation Médicale indique que « l'écoute active, le questionnement adapté avec des questions ouvertes ou fermées, la reformulation avec les propres termes de l'appelant, l'empathie, l'assertivité, l'usage de vocabulaire adapté (mots forts) sans jugement de valeurs sont des savoir-faire et des savoir-être incontournables pour une conduite efficace de l'entretien téléphonique » (Penverne 2016 : 10). Parce que le temps est limité et les interactions contraintes, ce sont des marques d'écoute brèves qui sont mobilisées (marque vocale d'attention, reformulation courte), et des marqueurs anodins de la confiance (Kerbrat-Orecchioni *et al.* 2007) et de l'urgence qui sont investis. Par exemple, les agents des urgences sont attentifs aux apports de nouvelles informations ou aux propos déplacés par rapport au cours initial de l'interaction. Ils ont une vigilance forte portée sur l'intonation, la portée et la qualité de la voix (émotion, colère...), le débit de parole, les pauses et les hésitations, mais aussi sur l'environnement sonore de l'échange.

- 14 Ceci conduit à s'interroger sur les repères mobilisés dans une interaction textuelle d'urgence, via un média asynchrone que sont les SMS. La question d'une transformation éventuelle de l'activité de ces professionnels, liée à ce changement médiatique, pourrait se poser (Licoppe 2008). Mais cette plateforme nationale a bien pour mission de traiter des appels d'urgence, en coordination avec les urgences locales, pour une population qui n'a pas d'autres alternatives de secours. Les agents du 114 ont à co-construire avec les requérants et leurs grilles administratives de qualification (Whalen 1995), une information opérationnelle de secours (Hénault-Tessier *et al.* 2012). Ce terrain donne à observer un travail de reconstruction de prises et de repères interactionnels propres à la relation téléphonique d'urgence, dans un registre textuel asynchrone.

Un travail de traduction inter-médiatique des pratiques et repères d'interaction

- 15 Le premier indice de la prégnance de ce référentiel téléphonique, d'urgence, est la phrase d'ouverture d'un échange par SMS par les agents du 114 : « *Bonjour, ici le 114. Quel est votre problème urgent ?* », faisant suite à un premier message automatique du service : « *Le 114 est un service d'urgence réservé uniquement aux personnes ne pouvant pas téléphoner. Un agent s'occupe de votre demande urgente et va vous répondre* ». Mais il existe une différence technologique notoire entre une communication par texte asynchrone et une communication orale téléphonique : l'absence physique de raccrocher. La mise en

place de ce service est alors marquée par un travail d'ajustement des pratiques professionnelles aux particularités interactionnelles de ce media, avec notamment la formalisation explicite, par les agents du 114, de la clôture de l'appel : « *Appel terminé, vous pouvez nous contacter encore si problème* ». L'existence même d'une clôture marque à rebours l'engagement continu des agents dans la relation de secours et dans une écoute active. C'est ce que rappellent les messages pré-enregistrés utilisables en cas d'appels malveillants, qui mobilisent inutilement les agents, comme celui-ci : « *ATTENTION : le 114 est un service national d'urgence. Votre numéro est identifié, tous les échanges sont enregistrés. Merci de libérer la ligne immédiatement* ».

- 16 Mais le lien de communication entre l'agent et le requérant n'existe, dans ce format textuel asynchrone, que par l'échange effectif de SMS. Il y a donc un enjeu ici à prendre la parole pour inviter le requérant à rester dans l'échange. C'est cette présence explicite de l'agent dans la relation qui incite le requérant à apporter des réponses, à entrer dans la confiance pour ouvrir sur une dimension non perçue de l'urgence, ou à maintenir un lien avec lui pour rester en prise avec l'urgence et son évolution. Il y a donc un enjeu à créer une continuité entre les messages échangés comme dans une interaction orale. Pour pallier le caractère abrupt d'une série de questions de secours, et pour les inscrire dans un fil de communication, les agents mobilisent désormais fréquemment des marques d'écoute : « *ok* », « *d'accord* », « *d'accord, c'est noté* ». Ce traitement de la communication par SMS, comme étant une interaction en cours, remplit de sens la durée des pauses et le rythme des échanges. La vitesse des tours est dans un premier temps un indice d'urgence, de stress ou de niveau d'attente. Elle est ensuite davantage intégrée en termes de régularité : c'est le maintien ou le changement de durée entre les tours qui devient un indice. Mais dans cette appréciation, sont pris en compte les possibles engagements multiples, craints (débordement de l'urgence) ou souhaités (si des consignes ont été données), ce qui suppose de formaliser et d'encadrer les moments de rupture de lien. Ces repères, qui sont donc ajustés à chaque appel et à chaque moment de l'appel, font exister le concept même de coupure, y compris technique, et les comportements associés : répétition de messages restés sans réponse, question sur le maintien du lien de communication : « *Vous êtes toujours là ? je ne reçois plus vos messages* », relance sur une question non traitée ou un message reçu vide.
- 17 Ceci suppose également que l'interaction par SMS s'organise autour de l'alternance de prise de « parole » par chacun des interlocuteurs, fonctionnant ensemble selon un principe de question-réponse ou injonction-réponse etc., c'est-à-dire de paires adjacentes (Sacks *et al.* 1974). Or dans un contexte d'urgence, et compte tenu de la diversité des référentiels de la communication par écrit, ceci n'avait rien d'évident. Dans l'histoire de la mise en place de ce service, les questions utiles à la qualification de l'urgence pouvaient être envoyées sans attendre les réponses du requérant, et ceci dans un souci de rapidité (Hénault-Tessier 2015). À l'instar de leur propre traitement des messages reçus, les agents considéraient que chacun pouvait revenir dans l'historique des échanges pour y retrouver les informations souhaitées : les questions pour les uns, et les réponses pour les autres. Leur rapport aux SMS renvoyait ainsi à la fois au modèle du courrier (où chaque message aurait sa cohérence interne) et à une logique de l'archive (vers laquelle il est possible de revenir chercher, dans sa propre temporalité, une information non encore traitée). Les contraintes matérielles d'une communication par SMS côté requérant n'étaient pas prises en compte (à savoir une lecture des messages dans un cadre réduit), de même que les actions associées (va-et-vient dans

l'historique). Mais c'est aussi et surtout la dimension interactionnelle de l'échange qui était sous-estimée. En l'occurrence, dans le format court des SMS, atomisant aussi bien les prises de parole que les types d'écriture, le travail de reconstitution des paires peut s'avérer complexe et source de malentendus.

- 18 Analysant les appels réels vers le 114 qualifiés en 15 (Samu) sur l'année 2013, M. Perset (2015) indique que la moyenne totale de messages écrits asynchrones échangés lors d'un appel est de 45, avec un minimum de 6 et un maximum de 166. Dans notre corpus, ce sont les relances sur les éléments contextuels et/ou ambigus d'un problème difficile à qualifier en termes d'urgence ou de moyens à apporter, qui contribuent à cette multiplication des SMS. Les réponses des requérants peuvent se réduire à un seul mot (*oui, non...*). Elles peuvent aussi porter la marque de la panique, du stress, de la douleur ou d'une production contrainte, et être difficiles à comprendre hors contexte car mal saisies, mal orthographiées, ou détournées de leur sens initial par les dispositifs automatiques d'aide à l'écriture. Si cette qualité d'écriture est prise en compte comme indice sur l'urgence, son interprétation dépend de la maîtrise des tours (à quoi cet écrit est une réponse) et d'informations sur l'identité du requérant (son âge par exemple, la qualité de ses autres productions écrites, etc.) et sur le motif de l'appel.
- 19 La normalisation des pratiques professionnelles de traitement de ces appels textuels d'urgence a ainsi conduit au respect d'un principe d'alternance des tours entre les interlocuteurs, à poser des limites au nombre de questions posées dans un même SMS, et à créer des ensembles thématiques de questions. Parmi les phrases pré-enregistrées figurent ainsi les propositions suivantes : « *Merci de donner vos nom, prénom et adresse précisez svp* », ou encore « *Maison ? Appartement ? Étage ? Code porte ? Interphone ?* ». Dans la pratique des interactions, plusieurs messages peuvent être envoyés par les requérants en réponses à ces questions thématiques, et/ou rester elliptiques. L'analyse de ces interactions montre ici un phénomène d'alignement des interlocuteurs sur l'ordre des questions, adoptant des réponses sur un mode miroir, ce qui facilite la reconstitution des paires adjacentes. Il arrive par ailleurs que les agents ajoutent à leurs questions des consignes de secours ou des réponses à des demandes de conseils (boire ou non par exemple), qui sont donc pensées comme des actions parallèles. Les messages du type accusé de réception, nouvelles questions, consignes, participent d'une structure bien plus lisible et mnémotechnique qu'un enchaînement de questions d'urgence sans lien entre elles. Comme d'autres auteurs l'ont montré (Morel 2016), cet « empaquetage » de différentes actions est bien reconnu comme plusieurs parties de paires et traité comme tel dans les réponses. Comme les exemples cités le suggèrent, les messages denses (avec plusieurs questions) sont associés à la phase d'ouverture des appels, tandis que les messages empaquetés (avec plusieurs actions) sont associés à un travail de qualification déjà engagé de l'urgence, sauf cas très particulier où l'appel commence pour ainsi dire sans l'agent (A), comme le montre cet extrait d'un appel test d'enfant (R) :

Exemple 1

07 R : 11 : 43 : 12

Appel test

08 A : 11 : 43 : 12 (transmis le 21/03/2017 11 : 43 : 17) – 114

Le 114 est un service d'urgence réservé uniquement aux personnes ne pouvant pas téléphoner. Un agent s'occupe de votre demande urgente et va vous répondre

09 R : 11 : 44 : 06

Oui il y a une fumée noire dans collège ramonville je pense qu'il y a feu

10 R : 11 : 44 : 57

Coucou ?

11 A : 11 : 45 : 05 (transmis le 21/03/2017 11 : 45 : 10) – 114

Bonjour

Merci de me donner l'adresse précise

fumée gris ou noir

- 20 Ces stratégies d'écriture et d'interaction, partagées, normalisées, font désormais partie des pratiques routinières des agents.

Entre normalisation et singularité des pratiques

- 21 Un processus similaire de normalisation des pratiques a porté sur les manières d'écrire en posant comme norme et référentiel le « français sourd » précédemment évoqué. À l'inverse du processus portant sur les pratiques d'interaction, il a fallu ensuite réintroduire de la diversité en permettant un ajustement des pratiques d'écriture en fonction de l'interlocuteur. Cette standardisation peut en effet entraver la qualité de l'interaction de secours en limitant la personnalisation des échanges, et aller en quelque sorte à rebours d'une démarche de dévoilement de l'identité des requérants et de la singularité de leur situation. Cette tension entre standardisation et personnalisation est propre à toute relation de service, y compris d'urgence téléphonique (Dalle-Nazébi *et al.* 2012). Mais dans une interaction médiatisée ne permettant ni de voir ni d'entendre l'urgence, la douleur ou la détresse, où le lien de communication est un objet continu de travail, l'attention et l'ajustement aux manières de s'exprimer, d'écrire et d'interagir particulières au requérant s'avèrent être déterminants. Ce lieu de travail, sur et via les pratiques d'écriture, est à ce titre une fenêtre d'analyse pertinente sur les indices et les enjeux d'un dévoilement identitaire.

Manières d'écrire et identités, un enjeu de (dés)alignement

- 22 Comme tout nouveau dispositif sociotechnique, le 114 est construit autour d'une représentation de ses utilisateurs et de script d'usages, qui se trouvent en quelque sorte inscrits dans son organisation (Akrich 1992). Ce processus explique ici le choix des médias ainsi qu'une réflexion sur la définition même de situation de détresse pour une personne qui n'entend pas, compte tenu des moyens disponibles ou non (comme d'accéder ou non aux réponses d'un tiers lorsqu'on est enfermé dans un ascenseur).
- 23 Le service du 114 a donc été conçu pour des usagers sourds, mais aussi et plus spécifiquement en référence à des locuteurs de langue des signes française (LSF), utilisant le français écrit d'une manière spécifique. Cette spécificité tient autant, selon différents auteurs qui s'accordent sur ces analyses, à une maîtrise partielle du français incluant des erreurs et tournures propres aux apprenants de français langue première et seconde (Dubuisson *et al.* 1998, Périni 2013), à l'influence de la structure de la LSF et de situation de bilinguisme bimodal sur leurs productions écrites (Blondel *et al.* 2011), ou à un usage délibéré du français comme code d'emprunt dans un contexte où la LSF n'a pas de système d'écriture propre (Lacerte 1991, Garcia 2010). Des travaux plus récents pointent par ailleurs des effets de renforcement de ces spécificités dans les échanges par SMS, en raison de principe commun entre écrit-SMS et écrit sourd, comme celui d'une « syntaxe agrégative » avec une prédominance de la simple juxtaposition des éléments et l'absence de coordination et de subordination explicites (Ledegen *et al.* 2011). Qu'il s'agisse *in fine* d'une typologie des erreurs, d'un code hybride

ou d'un système linguistique propre, le fait est qu'un consensus émerge sur la possibilité de décrire et de prédire des formes typiques d'écrits, propres aux sourds, et distincts du français standard. Citons ainsi les « observations syntaxiques sur les faits les plus remarquables qui apparaissent dans les proportions suivantes (ordre décroissant) : l'omission du déterminant (62 %), de la préposition (35 %) et du verbe (28 %) ; la sélection de la forme verbale adéquate (39 %) qui concerne pour 28 % la catégorie 'verbe' avec un participe passé ou une forme infinitive au lieu d'un verbe fléchi ; et pour 11 % une confusion intra-catégorielle avec un nom à la place d'un verbe fléchi ou d'un participe passé » (Vanrullen *et al.* 2012 : 563).

- 24 La médecine d'urgence, la linguistique et l'informatique ont trouvé ici un terrain de collaboration pour « alimenter la formation des opérateurs, mais également pour permettre le développement ultérieur des outils TAL envisagés en soutien à la prise de décision des opérateurs et à la formulation de réponses écrites adaptées » (id., 560). Si ce dernier outil n'a jamais vu le jour, des règles de simplification ont été enseignées aux agents, qui ont aussi été sensibilisés aux différences lexicales pouvant engendrer des malentendus. Une méthodologie de désambiguïsation a été proposée pour comprendre le déroulement chronologique d'actions dans un contexte où l'expression du temps n'est pas la même en français et en LSF. Enfin, un premier stock de questions et de consignes pré-écrites en français sourd est venu équiper le traitement de ces appels d'urgence par des agents majoritairement entendants et non locuteurs de LSF. Initialement intégrée dans leur formation pour faciliter l'interprétation de messages produits par des sourds, cette formalisation de principes d'écriture est venue cadrer, en pratique, les productions écrites des agents eux-mêmes dans l'objectif d'être mieux compris. Ceci présente des difficultés, qu'ils travaillent ensuite à déconstruire, et qui montrent l'enjeu de la prise en compte de l'identité et de la singularité du requérant, dans un travail fin d'ajustement linguistique et interactionnel.
- 25 La première difficulté est liée à une sur-simplification des messages par les agents, alors marqués par leur a-grammaticalité et le recours à des mots isolés polysémiques. Ceci conduit à mobiliser des repères ambigus pour décrire les situations d'urgence. Il en est ainsi de l'utilisation du « rouge » comme indice de coup, de gonflement, de chaleur ou encore comme manière de parler du sang. Ceci conduit les requérants à prendre en charge eux-mêmes la désambiguïsation, comme dans cet appel test d'une adolescente :

Exemple 2

29 A : vous saigner ? vous etes enflé ou rouge ?

30 R : Oui je saigne rouge

- 26 Cet exemple montre aussi des variations de registre, avec une alternance d'écrits agrammaticaux « vous saigner ? » et d'écrits standards « vous etes enflée ou rouge ? » dans le même tour. Ceci peut tout d'abord entamer l'image professionnelle des agents, ces décalages pouvant être interprétés comme des erreurs et non comme des choix d'écriture. Mais cela présente aussi le risque d'un désengagement des requérants de la relation, parce qu'ils ne se reconnaissent plus dans les messages que leur adressent les agents. Car ces manières d'écrire disent quelque chose de l'identité supposée ou attendue de l'interlocuteur. C'est donc là la deuxième difficulté d'une standardisation des pratiques d'écriture que d'organiser le service autour d'un standard de requérants, entrant en décalage avec la réalité de la diversité des profils et des pratiques d'écriture. Toutes les personnes sourdes ne sont pas locutrices de LSF, et tous les locuteurs de cette langue ne sont pas non plus en difficulté en français. Les messages peuvent ne pas être ajustés dans leur forme, dans leur niveau de langue et dans leur registre, à

l'identité du requérant. Certains d'entre eux peuvent se sentir infantilisés. Pour d'autres, ce décalage entre identité prescrite et identité réelle les informe tout simplement que ce service n'est pas fait pour eux. On constate donc que dans les choix d'écriture, se jouent aussi bien l'identité des requérants que celle du service, mais aussi la possibilité même d'accéder à la réalité vécue des requérants, en permettant aux agents de manifester ce qu'ils ont compris de leur identité, de s'y aligner et de créer les conditions d'un engagement dans la relation. La focalisation sur la syntaxe des écrits peut aussi apporter une troisième difficulté, à savoir de faire oublier l'importance de la dimension interactionnelle. Or il existe aussi, dans cette gestion de l'interaction, des manières de faire différenciées qui participent de ces indices sur l'identité et la situation des requérants. Les appels d'enfants sourds permettent d'illustrer l'ensemble de ces enjeux.

Un travail complexe de dévoilement et d'ajustement

Exemple 3

04 R : Je suis un enfant et j'ai 14 ans et mes parents ne sont pas car la porte de mon maison est cassé

05 A : D'accord, tu peux me donner ton adresse ?

- 27 Savoir que le requérant est un enfant est une dimension importante de la définition d'une situation d'urgence. Non seulement les agents s'ajustent aussitôt dans leur manière de s'exprimer en recourant au tutoiement, en essayant de rassurer et en utilisant des mots simples, mais ils cherchent aussi à comprendre où sont les adultes et si l'enfant doit être mis rapidement en sécurité. Le fait qu'il s'agisse d'un mineur intervient donc autant dans la notion d'urgence que dans la manière de gérer la situation. Cette information peut aussi conduire à relativiser la gravité probable d'un problème. Mais les enfants indiquent rarement leur âge. L'exemple cité est d'ailleurs le seul cas de notre corpus. Dans un autre appel simulé pour la même situation de cambriolage, cette information n'est obtenue qu'au bout de 26 SMS.
- 28 Les caractéristiques du français sourd sont susceptibles de brouiller les repères distinctifs habituels entre enfants et adultes, tout en rendant invisibles des lacunes spécifiques sur le vocabulaire utilisé. Il en est ainsi de cette adolescente de 12 ans qui expliquera, après son appel test, son embarras face au terme de « médecin » : *« Médecin je ne connaissais pas. Docteur, je sais. Mais en fait c'est pareil les deux, je me suis trompée. Je pensais que c'était différent. Je croyais ça. Je ne sais pas... le médecin c'est plus spécial, il intervient sur des choses plus précises, par exemple comme faire des piqûres, des choses spéciales. (...) Je pensais que c'était deux catégories, que le docteur c'est celui qui donne les médicaments, et le médecin est celui qui soigne. (...) Je connais mon docteur oui »* (traduit de la LSF). Concernant cet appel (exemple 4), elle indique aussi ne pas avoir compris les termes « en courant » et « exactement » et ne plus savoir comment écrire « coupure » qu'elle écrit « coup ».

Exemple 4

12 A : vous vous etes fait mal ~~en~~ au pied en courant ? ((prépare le message : Où exactement ~~sur~~))

13 R : Oui

14 A : Où exactement au pied ?

15 R : Ma pied place milieu

16 A : ok, quand vous etes-vous fait mal ?

17 R : Aujourd'hui

18 A : votre pied est gonflé ? rouge ? bleu ?

19 R : Non rien

((l'agent commence à écrire : quel âge avez-vous ? que))

20 R : Seul coup

21 A : quel age avez-vous ? quel est le nom de votre médecin traitant ?

((puis clique le SMS précédent qui était surligné en jaune comme non lu et qui passe alors en gris. L'agent remplit sa fiche, et revient avec sa souris sur le tour 20, 15, 19, 20))

22 R : 12 ans

Pardon je ne compris pas

23 A : tu es chez toi ? tu es seule ? ((note l'âge dans sa fiche))

- 29 Les agents doivent donc penser à poser la question de l'âge ou repérer les indices d'une interaction écrite d'enfant. Ces indices peuvent être portés par les termes employés, « *mon petit frère* », « *ma professeur* », et des détails comme l'âge de la fratrie (9 ans, 15 ans), ou encore les circonstances de l'urgence qui évoquent l'univers d'un enfant, comme dans le cas d'une brûlure où il est précisé : « *La chocolat chaud liquide j'ai maladrois tomber* ». Dans l'exemple 4, c'est le caractère incongru de la situation décrite, dont témoignent les mouvements de curseur sur l'écran de l'agent, qui va conduire celui-ci à s'interroger sur l'âge du requérant, puis à se focaliser sur l'impossibilité de contacter les parents et les conséquences pour eux d'une urgence qui serait sur-estimée. La difficulté de cet appel réside ici dans le malentendu autour du terme « *coup* », dans un contexte où l'enfant ne prend pas l'initiative d'apporter des précisions, comme le fait qu'une coupure saigne. C'est d'ailleurs une caractéristique des appels d'enfants par SMS que d'attendre de l'adulte qu'il dirige l'échange.
- 30 Un phénomène récurrent associé, dans ces appels d'enfants, est l'attente d'une prise de parole de l'agent pour s'engager dans l'échange. La première phrase automatique indique en effet qu'« *un agent va vous répondre* ». Or un temps d'attente en début de demande de secours signale pour les agents soit une erreur, soit un niveau d'urgence qui empêche l'interlocuteur de poursuivre. Ils y sont donc attentifs. Confrontés à cette attente, les enfants confirment parfois qu'ils correspondent bien au service décrit, celui-ci étant « *réservé uniquement aux personnes ne pouvant pas téléphoner* », en répondant « *oui* » ou « *oui je suis sourde* ».
- 31 Ils se montrent donc disciplinés dans leurs réponses, ce qui permet de repérer les questions incomprises (qu'ils sautent, lorsqu'ils n'indiquent pas explicitement ne pas les comprendre), mais aussi de caractériser leurs écrits. C'est un indice utile pour des agents qui, s'ils s'en tenaient au référentiel du français sourd, ne pourraient envisager dans l'exemple suivant ni un locuteur natif de LSF, ni une adolescente de 13 ans :

Exemple 5

01 Appel test

02 Le 114 est un service d'urgence réservé uniquement aux personnes ne pouvant pas téléphoner. Un agent s'occupe de votre demande urgente et va vous répondre.

03 Oui je suis sourde

((L'agent attend))

04 Ma soeur ne peut pas respirer

05 Ici 114,

Adresse précise, maison, appartement, Etage, code ?

Nom prénom age soeur ?

((L'agent navigue dans sa fiche de saisie, onglet qualification))

06 (Maison) Mon adresse est chemin de [xx] à [village] (Toulouse) ma soeur s'appelle [prénom NOM] elle a 9 ans

((L'agent note l'adresse dans la fiche de saisie))

07 L'accès de ma maison est très facile il n'y a pas de portail

- 32 Les indices d'alerte sur l'âge possible du requérant sont donc diversifiés et variables selon les cas de figure. Il reste que l'enjeu associé à ce dévoilement réside dans un ajustement du vocabulaire utilisé mais aussi et surtout dans une prise en charge de l'interaction. Si les enfants de notre corpus se montrent disciplinés dans leurs réponses écrites, cela n'exclut pas un risque d'abandon de la demande de secours, ou de dispersion de l'attention, par la situation d'urgence elle-même.

Référentiels et matérialité des pratiques de communication

- 33 Il nous faut insister sur cette vigilance des agents concernant le maintien d'un lien de communication et d'une écoute des requérants. Celle-ci passe par la lecture de SMS, qui mobilise le regard dans une interaction médiatisée, focalisée (Goffman 1963), avec un agent du 114. Cette interaction peut donc être mise en concurrence avec d'autres activités. Les agents ont à prendre en compte la matérialité des pratiques de communication, et les manières, éventuellement spécifiques, d'articuler la communication à d'autres activités. Ils travaillent notamment à anticiper les risques de rupture de communication, comme dans l'exemple suivant où l'agent annonce les questionnements à venir pour garder l'écoute (visuelle) du requérant (tour 18 de l'exemple 5 pré-cité) : « *Les pompiers arrivent et merci de répondre aux questions suivantes* ».
- 34 Si cette tension entre l'interaction de secours et la situation d'urgence existe pour tout requérant communiquant par SMS, elle se trouve accentuée dans le cas de personnes sourdes. Car leurs prises d'informations, sur ce qui se passe et ce qui se dit autour d'elles, sont essentiellement visuelles. Rester aligné avec le requérant suppose ici non pas une « contagion de la confiance » (Kerbrat-Orecchioni *et al.* 2017) mais une contagion de références. La manière de décrire un problème, ou l'impossibilité de répondre ou d'agir selon les critères des agents, invitent à mobiliser d'autres « clefs interprétatives », d'autres « prises » sur la situation vécue, selon l'univers de référence de l'interlocuteur (Dalle-Nazébi 2014).
- 35 Cette contagion de références concerne en effet les prises alternatives d'information et les mots pour parler de l'urgence. L'exemple 6 illustre l'enjeu d'un réajustement des repères expérientiels mobilisés pour faire décrire l'urgence lorsque les requérants sont sourds ou malentendants. Les questions des secours portant sur la respiration sont habituellement liées aux sons. D'autres repères sont alors investis par les agents pour aborder ces sujets : visuels (mouvement de respiration, expression du visage) ou tactiles (mouvement d'air).

Exemple 6

11 A : 12 : 14 : 15 (transmis le 21/03/2017 12 : 14 : 16) – 114

ok vous etes a quel endroit exact?

vous pouvez la secouer et regarder si elle respire?

12 R : 12 : 15 : 03

College Ramonville elle n'ouvre pas ses yeux

13 A : 12 : 16 : 44 (transmis le 21/03/2017 12 : 16 : 45) – 114

ok regardez si son ventre bouge pour vérifier qu'elle respire.

je téléphone les secours maintenant.

vous etes juste devant le collègue?

14 R : 12 : 16 : 45

Je vous attends..9.

15 R : 12 : 17 : 24

Oui elle respire et bouge son ventre et je suis dans collège une classe à coté du self

- 36 Ces repères expérientiels propres aux sourds peuvent rencontrer des pratiques d'écriture et de lecture plus partagées, comme celles qui régulent l'interprétation de la mise en forme graphique des SMS écrits par les agents. C'est ainsi une logique visuelle de sauts de ligne qui donne du sens à l'organisation graphique de leurs messages. Les agents distinguent par ce procédé (et parfois par des sauts de ligne) les différentes actions empaquetées dans un même message, du type salutation ; question(s) sur l'adresse ; première question sur l'urgence. C'est le cas des tours 5 des exemples 1 et 5 déjà cités. Ce procédé est également présent dans l'exemple 6 au tour 11 avec une validation et une question de localisation, puis une consigne de secours. Les réponses « alignées » des requérants montrent que ces différentes parties de messages sont traitées comme plusieurs parties de paires. Cet alignement est parfois la seule manière pour les agents de comprendre à quoi les messages courts répondent.
- 37 Les dimensions pragmatiques et graphiques d'une communication écrite visuelle offrent donc des contraintes mais aussi des prises pour l'action. Les stratégies d'écriture sont aussi des moyens de gérer la succession des actions, éventuellement concurrentes, d'interactions écrites (comme répondre à des questions) et d'actions pour l'urgence, selon l'agencement de ces informations par les agents. Les consignes de secours sont ainsi de manière récurrente placées après les questions. Elles pourraient sinon inciter le requérant à agir avant ou au lieu de répondre. La séquentialité et l'agencement de leurs écrits participent donc de la régulation des cours d'actions. Il arrive cependant aussi que les messages gardent la trace de plusieurs interactions et référentiels, l'agent intégrant dans l'écriture de ses questions les consignes de secours que lui dictent les urgences locales au téléphone en réponse aux questions du requérant reçues parallèlement à son écriture. Au-delà des stratégies de dévoilement et d'ajustement, et des prédictions qu'un observateur peut faire à partir des seules traces graphiques, ces interactions écrites asynchrones d'urgence restent soumises à des processus parfois contraires de contamination d'activité (Relieu 1999), par le jeu des engagements multiples. Seule une analyse située des interactions en train de se faire, et de l'organisation du travail des agents, peut en rendre compte.

Conclusion

- 38 Ce corpus d'interactions textuelles asynchrones d'urgence permet d'analyser un travail de traduction des repères habituels de la relation téléphonique de secours dans un registre textuel. Il permet également de documenter le processus de construction de nouvelles prises sur l'identité des requérants et leur situation d'urgence, dans un registre textuel et graphique. Nous avons montré que ces enjeux de dévoilement sont associés à des particularités d'écriture et d'interaction nécessitant des ajustements de la part des agents. Ces indices et ajustements concernent la syntaxe, le vocabulaire, le contrôle ou les fautes de frappe, les types d'écriture, l'engagement ou non dans l'interaction, la gestion des tours de parole, leur temporalité, l'absence de réponse, mais aussi parfois l'organisation graphique des messages textuels eux-mêmes, et les (im)possibilités de répondre ou de faire ce qui est demandé avec les repères descriptifs mobilisés. Les agents sont amenés à reconstituer ce que ces informations signifient en termes d'urgence mais aussi en termes d'interactions de secours via les ajustements à

opérer dans leurs manières de dire, d'écrire, d'interagir, de faire décrire ou de faire faire. L'ajustement des pratiques langagières et des modalités d'interactions s'avère être un lieu de travail de ces agents, un travail dont ce corpus offre les traces. Cette analyse montre cependant aussi que ces indices prennent un sens de manière relationnelle et contextuelle, au cours d'un échange spécifique et en comparaison avec d'autres répondants. Elle invite à prendre davantage en compte le cours de l'interaction dans l'analyse du sens des textes. L'enchaînement des messages et des tours participe de la construction du sens de chaque production écrite. La trajectoire des interactions est partie prenante de ces pratiques langagières textuelles. Elles ne peuvent se réduire aux seuls textes compris comme des énoncés isolés de leur contexte interactionnel. Ceci a des conséquences méthodologiques et théoriques. Nous avons évoqué que ce corpus garde la trace d'un processus historique de normalisation et d'ajustements des pratiques professionnelles. Cette analyse montre les limites et les risques des analyses et des traitements automatiques oubliant la vie des interactions. Elle montre aussi l'intérêt de dispositifs d'enregistrement vidéo permettant une analyse écologique et dynamique des pratiques d'écriture et d'interaction, replacées dans leur cours d'action. L'enjeu méthodologique est alors d'articuler les données vidéo d'échanges textuels en train de se faire, dans leur écologie de production et de traitement, avec les corpus textuels fixes qui restent un support de travail et de publication. Ces supports fixes gagneraient à conserver les mises en forme graphique du texte natif et à être enrichis d'informations sur les conditions de leur production, en prenant a minima en compte l'enchaînement des messages et leur temporalité. Cette approche méthodologique et théorique permettrait un enrichissement des analyses des pratiques d'interaction écrite, en permettant une circulation des savoirs interdisciplinaires. La prise en compte des compétences linguistiques mais aussi langagières et interactionnelles semblent être incontournable pour une analyse de ces pratiques de communication, a fortiori de ces pratiques professionnelles.

Conventions de transcription

- 39 ((L'agent attend)) Description des actions parallèles sur la plateforme
- 40 Le 114 Phrase automatique
- 41 ~~Sur~~ Texte écrit et supprimé par l'agent avant envoi
- 42 [village] Partie du SMS anonymisée

BIBLIOGRAPHIE

- Akrich M. (1992). « The de-scription of technical objects », in W.E. Bijker et J. Law (dir.) *Shaping technology/building society. Studies in sociotechnical change*. Cambridge : MIT Press, 259-263.
- Blondel M., Gonac'h J. et Liénard F. (2011). « Deaf or signing people using SMS in France : a specific writing in a bimodal bilingual context », in F. Laroussi (dir.) *Electronics writings in multilingual context*. Frankfurt am Main : Peter Lang, 101-117.

- Dalle-Nazébi S. (2008). « Technologies Visuelles et e-inclusion. Initiatives de sourds », *Innovation : the European Journal of Social Science Research* 21, 4 : 353-369.
- Dalle-Nazébi S. (2014). « Les savoirs des Sciences de l'Information et de la Communication », in Ch. Gardou (coord.), *Handicap, une encyclopédie des savoirs. Des obscurantismes à des Nouvelles Lumières*. Toulouse : Éd. Érès, coll. Connaissances de l'éducation, 321-346.
- Dalle-Nazébi S., Hénault-Tessier M. et Vinck D. (2012). « La construction des savoirs entre agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation », *Sociologies Pratiques* 24 : 79-92.
- Dalle-Nazébi S. et Madec A. (2016). « Rendre les appels d'urgence accessibles aux sourds. Enjeux d'une articulation entre sociologie et ergonomie », *innovatiO, revue pluridisciplinaire en innovation* 4 [En ligne] : <http://innovacs-innovatio.upmf-grenoble.fr/index.php?id=371>.
- Develotte C., Kern R. et Lamy M.-N. (dir.) (2011). *Décrire la conversation en ligne. Le face à face distanciel*. Lyon : ENS Éditions.
- Dubuisson C. et Daigle D. (dir.) (1998). *Lecture, écriture et surdité : visions actuelles et nouvelles perspectives*. Montréal : Les éditions Logiques, 169-195.
- Fabre M., Barbier M.L., Arciszewski Th. et Tsao R. (2012). « Les adolescents sourds et la production écrite en contextes variés : SMS, prises de notes, écrits scolaires et blogs », *ANAE - Approche Neuropsychologique des Apprentissages Chez L'enfant* 24 (118) : 22-332.
- Fele G. (2006). « La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques », *Revue française de linguistique appliquée* 2 (11) : 33-51.
- Garcia B. (2010). *Sourds, Surdité, Langue(s) des Signes et Epistémologie des Sciences du Langage. Problématique de la scripturisation et modélisation des bas niveaux en Langue des Signes Française (LSF)*, Dossier HDR, Université de Paris 8.
- Goffman E. (1963). *Comment se conduire dans les lieux publics : notes sur l'organisation sociale des rassemblements*. Paris : Économica.
- Goodwin C. (2000). « Action and Embodiment Within Situated Human Interaction », *Journal of Pragmatics* 32 : 1489-1522.
- Hénault-Tessier M. (2015). *Travailler en situation de communication médiatisée. Dispositifs techniques d'accessibilité et dynamiques de (re)formulation des pratiques professionnelles*, Thèse de sociologie, co-dirigée par D. Vinck et S. Dalle-Nazébi, Université de Grenoble.
- Hénault-Tessier M. et Dalle-Nazébi S. (2012). « Traiter les appels d'urgence. Fabriquer une information pour l'action », *Revue d'Anthropologie des Connaissances* 6, 1 : 89-114.
- Kerbrat-Orecchioni C. et Traverso V. (éd.) (2007). *Confidence : le dévoilement de soi dans l'interaction*. Tübingen : Niemeyer.
- Lacerte L. (1991). « Bilinguisme et diglossie chez les sourds », *Revue québécoise de linguistique théorique et appliquée* 10, 1 : 141-155.
- Ledegen G., Seeli J., Blondel M. et Gonac'h J. (2011). « “Tu pense quoi mieux ?” De la Normandie à La Réunion, les interrogatives en question dans les SMS en contexte de surdité », *La communication électronique : enjeux de langues*. Lambert Lucas, 223-234.
- Licoppe C. (2008). « Aux limites du paradigme de la distribution : l'écoute des appels de détresse et le traitement de la souffrance des suicidaires, du téléphone à l'email », *Sociologie du Travail* 50, 3 : 417-433.

Morel E. (2016). *Le bricolage plurilingue dans la communication par texto. Interprétations d'une pratique entre affiliation locale et aspiration globale*, Thèse de linguistique, sous la dir. de S. Pekarek Doehler, Université de Neuchâtel.

Olry-Louis I. et Brémond C. (2010). « La construction d'un cadre pour la confiance : le cas des entretiens de conseil en orientation », M.D. Popelard (éd.) *Les voix risquées de la confiance*. Paris : Presses de la Sorbonne nouvelle, 29-53.

Paveau M.-A. (2017). « Des discours et des liens. Hypertextualité, technodiscursivité, écrilecture », *Semen* 42, [En ligne] : <http://journals.openedition.org/semen/10609>.

Penverne Y. (coord.) (2016). « Référentiel métier Assistant de Régulation Médicale, Société Française de Médecine d'Urgence », [en ligne] : https://www.samu-urgences-de-france.fr/medias/files/referentiel_arm_2016_final.pdf.

Périni M. (2013). *Que peuvent nous apprendre les productions écrites des sourds ? Analyse de lectures écrites de personnes sourdes pour une contribution à la didactique du français écrit en formation d'adultes*, Thèse de linguistique générale, co-dirigée par C. Cuxac et B. Garcia, Université de Paris 8.

Perset M. (2015). *État des lieux des appels qualifiés 15 du CNR114 en 2013 et perspectives d'avenir*, Thèse de médecine générale, sous la dir. d'A. Jossillet, Université de Toulouse 3.

Relieu M. (1999). « Parler en marchant. Pour une écologie dynamique des échanges de paroles », *Langage et société* 89 : 37-67.

Sacks H., Schegloff E. et Jefferson G. (1974). « A simplest systematic for the organization of turn-taking in conversation », *Language* 50 (4) : 696-735.

Vanrullen T., Boutora L. et Dagron J. (2012). « Enjeux méthodologiques, linguistiques et informatiques pour le traitement du français écrit des sourds », Actes de la conférence conjointe JEP-TALN-RECITAL, *TALN*, 2 : 559-566 [en ligne], <http://talnarchives.atala.org/TALN/TALN-2012/taln-2012-court-029.pdf>.

Whalen J. (1995). « A technology of order production : Computer-aided dispatch in public safety communication », in Have P. Ten & Psathas G. *Situated order : Studies in the social organization of talk and embodied activities*. Washington, D. C. : University Press of America, 187-230

Zimmerman D. H. (1992). « The interactional organization of calls for emergency », in P. Drew & J. Heritage (éd.), *Talk at work : interaction in institutional settings*. Cambridge : CUP, 418-469.

NOTES

1. Ces expérimentations ont été financées par le CNR114 lui-même dans le cadre de la formation continue de ses agents et de leur préparation à la gestion des appels dans d'autres modalités (email, texte interactif, vidéo en LSF).
2. Sur l'histoire et les enjeux de cette organisation (Dalle-Nazébi *et al.* 2016).
3. Exception faite des appels scolaires, la diversité des traces dans ce sous-corpus a été rendue possible par la collaboration de trois chercheurs, incluant l'auteure, Mélanie Hénault-Tessier et Guillemette Bosch.

RÉSUMÉS

La politique d'accessibilité par le numérique a ouvert aux personnes sourdes un service national d'écoute et de secours, par fax et SMS depuis 2011, par e-mail, texte en temps réel (TTR) et vidéo depuis 2019. Cet article analyse comment les spécificités des interactions textuelles, numériques, et du « français sourd » sont prises en compte dans les appels d'urgence par SMS, et quelles « prises », ou indices, sont mobilisés par les agents pour percevoir le niveau de détresse ou la gravité d'une urgence. Dans ce contexte et au regard de ces enjeux, comment se jouent le dévoilement de l'identité et de la situation singulière de ces requérants ? L'analyse de ces pratiques de communication, a fortiori de ces pratiques professionnelles, révèle la prise en compte incontournable des compétences linguistiques, langagières et interactionnelles en jeu.

The digital accessibility policy has opened a national listening and rescue service for deaf people, by fax and SMS since 2011, by e-mail, real-time text (TTR) and video since 2019. This article analyses how the specificities of text, digital and "deaf French" interactions are taken into account in SMS emergency calls, and which "holds", or clues, are mobilized by agents to perceive the level of distress or the seriousness of an emergency. In this context and with regard to these issues, how is the disclosure of the identity and unique situation of these claimants played out? The analysis of these communication practices, a fortiori of these professional practices, reveals the inescapable consideration of the linguistic, language and interactional skills at stake.

INDEX

Keywords : Emergency call centre, Text Messages, Mediated interaction, Deafness, Deaf People, Accessibility

Mots-clés : Centre d'appels d'urgence, SMS, Interaction médiatisée, Surdit  , Sourds, Accessibilit  

AUTEUR

SOPHIE DALLE-NAZEBI

FMSH, associ  e au LERASS, Toulouse 3
dallenazebi@gmail.com